

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan *Event Organizer* pada saat ini sangat pesat, di mana perkembangan ini dilihat dari banyaknya *Event Organizer* yang mengiklankan diri mereka melalui media yang salah satunya majalah “*Best Wedding*” di mana dapat dilihat dalam daftar isi majalah tersebut pada tahun 2007 hanya ada 15 *Event Organizer* di Surabaya.

Five Stars Party & Event Organizer .....	122
4 Eternity Event Organizer .....	123
Elite Wedding Planner & Event Organizer .....	124
Extravaganza Production .....	125
Ever After Thematic Wedding Planner .....	126
FIA Wedding Party Organizer .....	127
Virya Enterprise .....	127
Four Seasons Event Organizer .....	128
Hans Miracle Organizer .....	129
The Saint Christian Event Organizer .....	130
Marvelous Events Organizer .....	131
Victory Event Organizer .....	132
Project Art Event Organizer .....	133
Winner Organizer .....	134
Extract Event & Party Organizer .....	Inside Back Cover

Gambar 1.1 Daftar Nama - nama *Event Organizer* di Surabaya Tahun 2007  
Sumber : Majalah “*Best Wedding 2007*”

Sedangkan pada tahun 2008 jumlah *Event Organizer* di Surabaya mengalami kenaikan yang cukup besar yang pada tahun 2007 hanya ada 15 *Event Organizer* yang mengiklankan diri mereka melalui majalah “*Best Wedding*” pada tahun 2008 menjadi 26 *Event Organizer* dengan ini dapat dilihat perkembangan *Event*

*Organizer* di Surabaya yang meningkat hampir dua kali dibandingkan dengan tahun sebelumnya seperti pada cuplikan data dari majalah *Best Wedding 2008*.

4Eternity Event Organizer .....	155
Aeterna Event Organizer .....	156
Celtic Creative Wedding .....	157
Centerstage Organizer .....	158
Dreamworks Event Organizer .....	158
Event Planner .....	159
Ever After .....	160
Extravaganza Production .....	161
Fairytale Organizer .....	162
Faith Event Organizer .....	163
Flowers Organizer .....	164
Hans Miracle Organizer .....	165
Heimerich Organizer .....	166
Elison n' Friends .....	167
Lie Organizer .....	167
Majestic The Conceptual Wedding .....	168
Overdream Production .....	169
Peroxide Organizer .....	170
Project Art Wedding Organizer .....	171
Smart Brain Production .....	172
The Moment Events Production .....	173
Victory .....	174
The Planner .....	175
Virya Organizer .....	176
Zenith Event Organizer .....	176
Zeal Organizer .....	177

Gambar 1.2 Daftar Nama - nama *Event Organizer* di Surabaya Tahun 2008  
Sumber : Majalah “*Best Wedding 2008*”

Akan tetapi menurut data majalah “*Best Wedding 2012*” Ternyata menurut data tersebut jumlah *Event Organizer* yang eksis mengalami pertambahan yang pada tahun 2008 berjumlah 26 *Event Organizer* pada tahun 2012 meningkat menjadi 33 *Event Organizer* selain itu perkembangan *Event Organizer* dikatakan sangat pesat juga dapat dibuktikan dengan banyaknya pesta dan *event-event* lainnya yang diselenggarakan oleh *event organizer* seperti pesta perkawinan, pesta ulang tahun, pertunangan, peresmian gedung perkantoran, mal, dan masih banyak lagi. Penggunaan jasa *Event Organizer* sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya pada masa globalisasi ini. Faktor utama disebabkan karena banyak orang awam belum mengetahui dan mengerti betul mengenai dunia *entertainment* sehingga penggunaan *Event Organizer* menjadi sangat vital.

Event Organizer	
4Eternity Event Organizer .....	204
A GIFT Organizer .....	205
All Occasion Wedding Planner .....	206
Cleopatra Wedding Planner .....	207
D Crown EO.....	208
Denny and Friends .....	209
DMX Enterprise & DMX Entertainment ...	210
E Enterprise.....	211
Eoku Event Organizer .....	212
Eve Event Designer .....	213
Excedio Organizer .....	214
Excited Production .....	215
Fabulous EO .....	216
Faith EO .....	217
Flawless EO .....	218
Forever Wedding Organizer.....	219
Heaven Stars Enterprise .....	220
Kaisar Organizer .....	221
Lie Organizer .....	222
Moonlite Event Organizer .....	223
MPM (My Precious Moment) EO .....	224
Orange EO .....	225
Organizer .....	226
Overdream .....	227
Scarlet EO .....	228
The Organizer .....	229
The Royal Artist & Event Management ....	230
Ultimate Absolute EO & Absolute Dance Group .....	231
Union Event Planner.....	232
Volare Enterprise .....	233
Zeal EO .....	234
Blessing EO .....	235
Virya Enterprise .....	235

Gambar 1.3 Daftar Nama - nama *Event Organizer* di Surabaya Tahun 2012  
Sumber : Majalah “*Best Wedding 2009*”

Hal ini disebabkan karena pihak penyelenggara acara kurang paham dalam mengatur sebuah acara, mulai dari pengaturan jadwal acara, isi acara, hingga dalam memilih pendukung-pendukung acara lainnya yang memenuhi kriteria yang diinginkan oleh pihak penyelenggara acara. *Event Organizer* adalah suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa. Jasa sendiri erat kaitannya dengan *service*, jadi suatu *event organizer* hendaknya dapat memberikan *service* yang baik serta dapat mencari solusi yang terbaik juga dalam menghadapi segala permasalahan dalam penyelenggaraan suatu *event*.

^ Dalam penyelenggaraan suatu acara, *event organizer* diharapkan menjadi konsultan yang dapat memberikan informasi-informasi yang tepat dan bermanfaat bagi kelangsungan sebuah acara. Sebagai gambaran, sebuah *event organizer* harus dapat memberikan masukan-masukan mengenai apa saja yang dibutuhkan dalam suatu acara, mulai dari tempat acara, konsep acara, penyajian acara dan

kelancaran sebuah acara, di sini pula *event organizer* dituntut untuk cepat mengambil keputusan dalam penentuan konsep *event* karena hal ini akan berpengaruh terhadap keseluruhan acara, hal ini disebabkan karena tiap-tiap acara mempunyai *segment* yang berbeda-beda. Misalkan: *expo*, mempunyai *segment* pengusaha-pengusaha, sedangkan dalam sebuah acara *sweet seventeen* mempunyai *segment* anak-anak muda, tetapi yang juga harus kita perhatikan bahwa tidak setiap *buyer* (penanggung dana) juga bertindak sebagai *user* (pemakai acara).

Jadi pemberian konsep yang tepat dapat menjadikan sebuah acara tersebut berhasil, konsep *event* tersebut juga tidak langsung didapatkan dari pendapat *event organizer* saja, melainkan juga didapatkan melalui proses konsultasi antara *event organizer* dengan pihak penyelenggara, sehingga didapatkan suatu solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Selain pemberian konsep dan pemilihan acara, sebuah *event organizer* hendaknya juga dapat memberikan informasi-informasi lengkap lainnya yang berhubungan dengan suatu *event*, seperti mengenai apa tugas dari *event organizer* itu sendiri dan apa saja kewajibannya, bagaimana kualitas *event organizer* tersebut, serta atribut apa saja yang diperlukan dalam penyelenggaraan sebuah *event* tersebut, yang meliputi: tempat sebuah acara dilangsungkan, dekorasi, pencahayaan (*lighting*), makanan, *sound system*, acara dan penyajian acara, serta pendukung-pendukung acara lainnya seperti MC (*master of ceremony*), penari, band, DJ (*disc jockey*), penyanyi, artis, pagar ayu, *magician*, dan pendukung-pendukung acara lainnya.

Pada umumnya *Event Organizer* memperkenalkan produknya kepada masyarakat dengan menggunakan sistem OSE (*One Stop Entertainment*) yang berarti pihak penyelenggara hanya perlu datang pada salah satu *Event Organizer* untuk mendapatkan seluruh keperluan jasa di dalam suatu acara yang diinginkan. Dengan sendirinya para pengguna akan sangat dimudahkan dengan pelayanan *Event Organizer*. Berkaitan dengan hal tersebut, maka banyak sekali *Event Organizer* yang bersaing khususnya dalam hal harga, kualitas, dan pelayanannya. Penggunaan masing-masing sistem promosi serta paket-paket yang menarik dapat digunakan untuk menarik perhatian para pelanggan. Itu semua disebabkan karena *Event Organizer* merupakan salah satu bidang usaha yang bergerak dalam bidang jasa sehingga dalam hal menjaga standarisasi kualitas sudah merupakan suatu keharusan, dan lagi pada masa – masa saat ini dimana persaingan *Event Organizer* yang semakin ketat dengan bermuncunya *Event Organizer* yang baru maka dengan harga yang relatif jauh lebih murah daibandingkan *Event Organizer* yang sudah lama berdiri sehingga memaksa mereka untuk benar–benar menjaga servis kwalitasnya agar para konsumennya tidak lari kemana–mana dan tetap mempercayakan *Event Organizer* tersebut untuk menangani acara mereka.

Penelitian ini akan membahas tentang *service quality* pada *event organizer* La PARTIE dalam menghadapi pelanggan. *Service quality* yang akan dibahas di sini adalah berdasarkan riset ”*Understanding Service Customer*”, yang dibuat di Inggris oleh Driver dan Johnston (2001). Dalam riset ini, peneliti mengkategorikan atribut Johnston menjadi *soft (interpersonal) attributes* dan *hard (noninterpersonal) attributes*.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disusun perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi dimensi *service quality event organizer* La PARTIE dalam membangun kepuasan pelanggan?
2. Bagaimanakah *event organizer* La PARTIE memenangkan persaingan melalui implementasi dimensi–dimensi *service quality*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menggambarkan dan menganalisis implementasi dimensi *service quality* untuk menciptakan kepuasan para pelanggan.
2. Menggambarkan dan menganalisis bagaimana peran *service quality* dalam menghadapi persaingan yang akan datang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pihak obyek, penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu wacana pengetahuan mengenai *service quality* dari sebuah event organizer.

2. Memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dengan menambah wacana dan sebagai masukan kepada bidang ilmu ekonomi management mengenai *service quality* dari sebuah *event organizer*.
3. Memberikan masukan bagi dunia akademis sebagai penelitian awal dan dapat dikembangkan ke penelitian lebih lanjut serta dapat digunakan sebagai bahan kajian akademis.

### **1.5 Organisasi Penulisan**

Untuk mengetahui garis besar penelitian ini, maka akan disusun komponen-komponen penulisan secara sistematis dengan rincian sebagai berikut:

#### **Bab 1 : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan ini menguraikan latar belakang masalah, lingkup bahasan, tujuan dan manfaat serta organisasi penulisan.

#### **Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan tentang pengertian yang meliputi pengertian *service*, *quality*, dan *service quality*.

#### **Bab 3: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dikemukakan rancangan metode penelitian yang meliputi desain penelitian, definisi operasional variabel, sumber data, target populasi dan karakteristik populasi, sampel dan teknik pengambilan

sampel, metode pengumpulan data, prosedur pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data.

#### Bab 4: HASIL EKSPLORATORI

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini dilakukan analisis kualitatif berdasarkan hasil penelitian dan analisis data kualitatif yang telah dilakukan.

#### Bab 5: TEMUAN DAN REKOMENDASI

Bab ini mengemukakan mengenai temuan dan rekomendasi mengenai implementasi *service quality* yang telah dilakukan oleh La PARTE *Event Organizer* terhadap para kliennya.

#### Bab 6: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan mengenai kesimpulan dan saran yang dapat digunakan oleh La PARTIE *Event Organizer* untuk mewujudkan kepuasan bagi para konsumen yang menggunakan jasa mereka.